

Los consumidores y la afectación presente y futura tras la DANA

Fernando Móner Romero

Presidente de la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios AVACU

Resumen

Después de varios meses creo que empieza a comprobarse cómo hay situaciones objetivas que no admiten interpretación y la primera de ellas es que se trató de una DANA excepcionalmente dañina, inesperada y que nos demostró lo vulnerables que somos, máxime si no estamos preparados para ello o, mejor dicho, que las infraestructuras no se habían preparado para ello a pesar de las propuestas, avisos, proyectos... que durante años han pasado por las mesas de los responsables políticos y que uno tras otro parece que dejaban en los cajones.

Los daños no vamos a repetirlos. Los primeros, las pérdidas humanas, los 224 muertos, los heridos y los familiares de todas esas víctimas. En segundo lugar, los que han perdido parte o todo de lo que habían obtenido durante su corta o larga vida hasta que llegó la tarde/noche del 29 de octubre.

El pasado 29 de octubre la provincia de Valencia vivió una de las peores tragedias en su historia. A fecha de hoy todavía no podemos hablar de reconstrucción, porque seguimos en proceso de limpieza, retirada de lodos y escombros, inclusive búsqueda de desaparecidos, puesto que la verdadera reconstrucción será cuando reflexionemos por qué ha pasado y qué debemos cambiar para que estas acciones climáticas no sean tan agresivas con nuestras vidas, nuestros hogares, nuestros trabajos, nuestros enseres, en definitiva: corregir lo que esté en nuestra mano para minimizar esas acciones climatológicas tan severas y sus consecuencias. Y, para ello, necesitamos una clase política que mayoritariamente no tenga miedo en conversar, coordinar, colaborar, cooperar entre ideologías en la búsqueda de un bien común.

También podríamos hablar de responsabilidades y, sin duda, las hay muchas y de diversas intensidad e índole. La primera responsabilidad es de aquellos que hemos permitido presionar tanto a la naturaleza que nos responde con una intensidad creciente en forma de desgracias naturales (inundaciones, terremotos, mega incendios, etc.). La segunda, aquellos políticos que durante los últimos 50 años han permitido construir donde no se debía o por no generar mejoras en las infraestructuras que pudiesen combatir ese urbanismo intenso en zonas donde el

agua quiere volver a pasar. Y también a los que no respondieron antes, durante y posteriormente como debían hacerlo, aunque las investigaciones iniciadas deberían concretar si en algunos casos fue por falta de datos concretos que avisaran del riesgo creciente y por lo tanto retrasaran decisiones o bien por querer generar un rédito político. Pero todo esto no es para repartir culpas (ya se encargará quien tenga que hacerlo), sino para tomar medidas que eviten que se vuelvan a repetir. Y por supuesto espero que las Instituciones, Entidades, Agencias, etc. que sean llamadas en comisiones de investigación acudan. Y lo hagan con documentos e información acreditativa de utilidad.

Como organización que se dedica a la defensa de los intereses de consumidores y usuarios en todas sus vertientes hemos luchado en estos últimos meses por una información veraz y suficiente (puesto que los bulos y la desinformación se multiplicaron durante y tras la DANA del 29 de octubre pasado), por la exigencias de ayudas extraordinarias para intentar paliar un daño extraordinario y nunca visto, por una neutralidad fiscal de esas ayudas y por una agilidad nunca conocida de las administraciones públicas para hacer llegar las mismas a las personas afectadas (físicas o jurídicas), aunque en estos últimos casos el éxito ha sido bastante irregular.

Desde un primer momento, pedimos que los bancos dejaran de cobrar temporalmente las hipotecas de las viviendas y locales afectados, así como las financieras de los vehículos y de cualquier otro bien inmueble que estuviese financiado, por lo menos hasta que las familias hayan cobrado del seguro. Lo mismo podría aplicarse en el caso de las viviendas alquiladas y todas aquellas personas que no puedan hacer uso de las mismas en las mismas condiciones en las que se contrataron. También que las operadoras de telefonía no cobrasen o aplicasen algún tipo de descuento o rebaja en sus facturas, pues había puntos en los que no se había restablecido el servicio en su totalidad. Y, por supuesto, que las compañías de suministros tuvieran una atención especial con los afectados de localidades donde tampoco habían estado llegando los servicios de agua, luz y gas. O que gastos comunitarios como el mantenimiento de ascensores no se cobrase cuando tenían que estar parados durante semanas o meses.

Por otro lado tenemos claro que el daño mental necesita también un excepcional proceso de reconstrucción y este proceso tiene varias fases, que empiezan por conocer de verdad lo ocurrido y por qué ha ocurrido, que comprueben que se toman medidas adecuadas para minimizar la posibilidad de que esto pueda volver a suceder, que reciban las ayudas necesarias en tiempo y forma que les permita acelerar su proceso de reconstrucción de sus vidas *preDANA* y que reciban la ayuda profesional necesaria para que sus cuerpos acepten lo sucedido y el nuevo camino iniciado.

Y en lo material, cuando hablamos de cerca de CIEN MUNICIPIOS AFECTADOS, DONDE VIVEN ALREDEDOR DE UN MILLÓN DE PERSONAS, con decenas de miles de pequeños comercios, cooperativas, grandes industrias, miles de autónomos, trabajadores, polígonos, colegios, centros de salud, residencias, centros deportivos... y casi 300.000 inmuebles construidos dentro del ámbito de esos municipios, de los

cuales miles de ellos han quedado destrozados, con la pérdida adicional de millones de enseres, maquinarias... Cuando hablamos de eso, hablamos de miles de millones de euros necesarios para volver a levantarse y andar, además de lo que no se va a generar mientras no se acelere la actividad económica en la zona más afectada.

Y todo esto conlleva millones de compras (vehículos, electrodomésticos, muebles, enseres varios), cientos de miles de presupuestos de reparación y reformas (fontanería, electricidad, albañilería, carpintería), firmas de contratos, préstamos, anticipos, escrituras, licencias, permisos y todo ello con agilidad, profesionalidad, garantías, evitando los fraudes, estafas, engaños, que desde el primer día de la DANA han ido parejos, no solo aquí. Cuando ocurre cualquier desgracia en el mundo siempre surgen desaprensivos dispuestos a ganar a costa del sufrimiento de otros.

Por ello, no nos olvidemos de exigir el cumplimiento de nuestros derechos como consumidores y usuarios pidiendo presupuestos en nuestras compras y en nuestras reformas y que los mismos contemplen los plazos de garantías estipulados legalmente y también los plazos de garantía comerciales (aquellos que me ofrecen empresas y profesionales más allá de lo que dictan las leyes). También es importante que en esos presupuestos o contratos se establezcan los plazos de entrega de los productos adquiridos, así como sus características esenciales o bien, en el caso de reformas o reparaciones, los plazos de terminación de obras.

Pero como somos conscientes de que no todo lo debemos hacer solos, siempre podrás acudir a las oficinas de atención ciudadana que ponen Generalitat y Ayuntamientos, y por supuesto acudir a las Asociaciones de consumidores que, como AVACU, estamos desde el primer día intentando poner nuestro granito de arena para minimizar las cargas que ya de por sí tienen las víctimas directas de esta situación.

También estarás preocupado por las indemnizaciones que estás recibiendo por parte del Consorcio de Compensación de seguros y te harás la pregunta de si lo recibido es justo o tendrías derecho a reclamar más y cómo, de cuándo te llegarán las ayudas que pediste y si esas diferentes ayudas que las administraciones han puesto a tu disposición tienen alguna letra pequeña, como por ejemplo repercusión en tu fiscalidad futura, principalmente en la declaración de la renta del año 2024 o sucesivos. Y para todo esto también estarán ahí AVACU, Hacienda o asesores fiscales especializados.

Y todo esto mientras te llueven decenas de informaciones, de las cuales posiblemente más de una sea información engañosa, falsa o simplemente incompleta, que puedan lesionar tus derechos como consumidor y usuario. Aunque está claro que son muchos frentes, documentos y acciones que debemos realizar con ciertos niveles de precaución, vuelvo a reiterar que seremos muchas Entidades, Instituciones, Asociaciones las que intentaremos estar a tu lado.

Pero no quiero olvidarme de otra parte fundamental que debe tener un espacio evidente y prioritario en todo este proceso de reconstrucción y es la propia salud mental, la nuestra pero principalmente la de aquellas que han sido víctimas directas

en lo personal y en lo profesional, y por ello seguiremos exigiendo más recursos sanitarios que provean de asistencia rápida y suficiente a todas estas personas que han sufrido y mantienen un shock en sus vidas, que necesitan de un tratamiento en ese deterioro mental que supone una vivencia de esas características.

Todos debemos ser conscientes de las dimensiones de esta tragedia y qué respuesta en recursos debería ser tan extraordinaria como han sido las consecuencias. Espero que la política sepa responder en este proceso de reconstrucción, porque las primeras horas y días hubo una respuesta caótica e insuficiente de las Administraciones (unos más que otros, pues generalizar no suele ser justo). Y lo que espero es que los días, semanas o meses que falten en ese proceso de reconstrucción reparemos esa respuesta dando a las víctimas y poblaciones afectadas no sólo cariño y solidaridad, sino también recursos, maquinaria y todo aquello que sea necesario para la RECONSTRUCCIÓN.

No me olvido de que, para reconstruir, no debemos olvidarnos de los errores cometidos que nos llevaron a ser tan vulnerables ante una circunstancia climatológica. Y eso no debe ni puede volver a ocurrir.